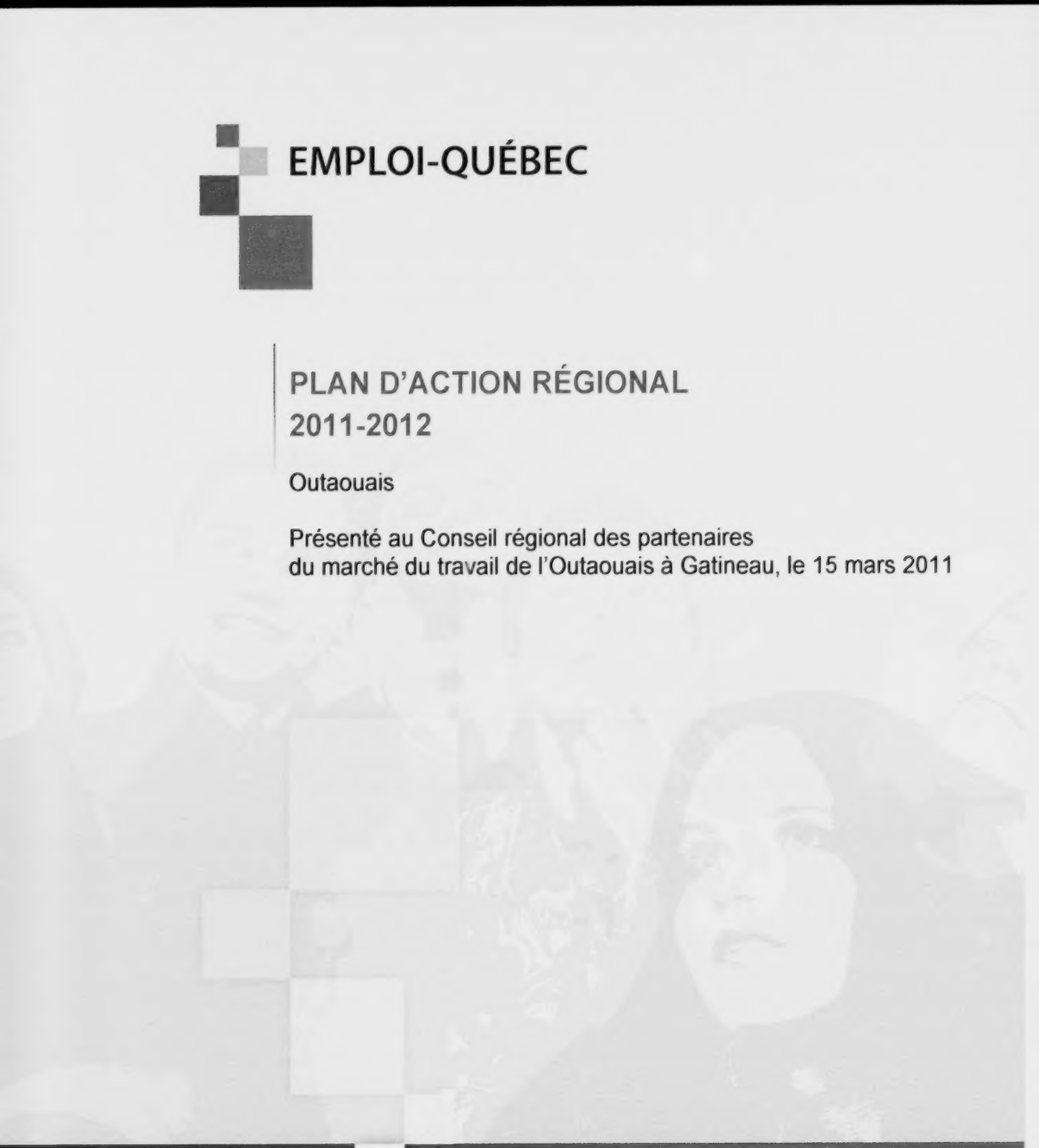
EMPLOI-QUÉBEC

PLAN D'ACTION RÉGIONAL 2011-2012

Outaouais

Présenté au Conseil régional des partenaires
du marché du travail de l'Outaouais à Gatineau, le 15 mars 2011



Québec

Le Plan d'action régional 2011-2012 est produit pour le Conseil régional des partenaires du marché du travail par la Direction du partenariat, de la planification et de l'information sur le marché du travail en Outaouais.

Direction

Hélène Audet

Analyse et rédaction

Manon Tessier
Agente de recherche

Collaboration

Danielle Binette
Conseillère en développement de la main-d'œuvre et de l'emploi

Ghislain Régis Yoka
Économiste

Christian Trudeau
Analyste du marché du travail

Soutien technique

Anne Lahaie
Agente de secrétariat

ISBN

978-2-550-61137-0

Note : La forme masculine dans ce document est utilisée simplement dans le but d'alléger le texte.

Table des matières

MOT DU PRÉSIDENT DU CONSEIL RÉGIONAL DES PARTENAIRES DU MARCHÉ DU TRAVAIL ET DE LA DIRECTRICE RÉGIONALE 4

MISSION, VISION, OFFRE DE SERVICE ET CADRE DE GESTION 5

Mission 5

Vision 5

Offre de service 5

Cadre de gestion 5

DÉMOGRAPHIE ET CONJONCTURE ÉCONOMIQUE EN OUTAOUAIS 6

Population, territoire et évolution démographique 6

Conjoncture de l'économie et de l'emploi 7

Secteurs d'activité 8

Perspectives d'emploi 9

Clientèle prestataire des régimes publics de soutien du revenu 9

Contexte organisationnel 10

Ressources au service des individus et des entreprises 10

Services publics d'emploi 10

Services de solidarité sociale 11

ENJEUX, ORIENTATIONS ET STRATÉGIES 11

Facteurs de contingence 16

SOMMAIRE DU PLAN D'ACTION RÉGIONAL 2011-2012 18

ANNEXE 1 - RÉPARTITION LOCALE DES CIBLES DE RÉSULTATS 2011-2012 19

ANNEXE 2 – RÉPARTITION DU BUDGET PAR CLE 20

ANNEXE 3 - STRUCTURE ADMINISTRATIVE DE L'AGENCE D'EMPLOI-QUÉBEC OUTAOUAIS 21

ANNEXE 4 - LISTE DES MEMBRES DU CONSEIL RÉGIONAL DES PARTENAIRES DU MARCHÉ DU TRAVAIL 22

MOT DU PRÉSIDENT DU CONSEIL RÉGIONAL DES PARTENAIRES DU MARCHÉ DU TRAVAIL ET DE LA DIRECTRICE RÉGIONALE

Voici notre tout premier Plan d'action annuel issu de notre planification triennale, qui, elle, s'est construite à partir de 13 sessions de consultations auxquelles ont participé plus de 350 personnes. Nous souhaitons que vous partagiez notre engouement face à ce plan d'action et que vous le voyiez comme nous l'avions souhaité, mobilisant et porteur de développement économique et social.

Dans la dernière année, le Conseil régional des partenaires du marché du travail en Outaouais a œuvré à la conception de ce plan, pour permettre à Emploi-Québec de remplir sa mission; membres du Conseil, personnel des CLE et de la Direction régionale, partenaires du marché du travail, notamment le réseau des organismes en développement de l'employabilité et celui des établissements scolaires, ont été invités à se faire entendre lors de ces consultations. Dans cette optique, Emploi-Québec Outaouais affirme les trois orientations suivantes qui structureront son action en matière de services publics d'emploi :

- atténuer les effets résiduels de la récession et soutenir la relance de l'emploi;
- favoriser la participation active du plus grand nombre de personnes au marché du travail;
- contribuer à l'amélioration de la productivité et de la capacité d'adaptation des entreprises aux changements.

Les stratégies d'intervention déclinées dans le Plan d'action auront un effet certain sur l'accroissement du niveau de vie des citoyens et des collectivités de la région, permettant de poser des gestes concrets dans la lutte à la pauvreté.

Ce plan renferme un peu de chacun de nous. Nous sommes convaincus qu'ensemble nous serons capables de relever les défis de la dynamique de notre marché du travail.

Claire Gendron
Directrice régionale
Emploi-Québec Outaouais

Karl Lavoie
Président
Conseil régional des partenaires
du marché du travail de l'Outaouais

MISSION, VISION, OFFRE DE SERVICE ET CADRE DE GESTION

Mission

Emploi-Québec a pour mission de contribuer à développer l'emploi et la main-d'œuvre ainsi qu'à lutter contre le chômage, l'exclusion et la pauvreté dans une perspective de développement économique et social.

Vision

L'intervention d'Emploi-Québec s'inscrit dans la perspective selon laquelle le travail est le meilleur moyen de réduire la pauvreté et d'assurer l'autonomie financière ainsi que l'insertion sociale des personnes aptes au travail.

Offre de service

Emploi-Québec fournit les services publics d'emploi et les services de solidarité sociale. Les services offerts aux individus s'inscrivent dans un continuum de services axé vers l'emploi, c'est-à-dire qui permet d'assurer un cheminement fluide et un accompagnement des personnes qui en ont besoin pour intégrer le marché du travail.

Les services publics d'emploi contribuent à l'amélioration du fonctionnement du marché du travail, à un meilleur équilibre de l'offre et de la demande de main-d'œuvre de même qu'à la réduction du chômage, des pertes d'emplois, de l'instabilité de l'emploi et des obstacles à la création d'emplois. En plus des services universels offerts à l'ensemble de la population et des entreprises, Emploi-Québec fournit des services d'emploi spécialisés. Ceux-ci s'adressent aux personnes aptes à entreprendre une démarche qui, à terme, les conduira à intégrer le marché du travail ou à se maintenir en emploi, de même qu'aux entreprises éprouvant des difficultés liées à la main-d'œuvre.

De plus, conformément aux dispositions de la Loi sur l'aide aux personnes et aux familles[1], Emploi-Québec est responsable de la gestion des programmes d'aide financière. Ainsi, en vertu du volet solidarité sociale de son offre de service, l'agence soutient financièrement les personnes et les familles démunies et favorise leur autonomie économique et sociale. En outre, elle les encourage à exercer des activités facilitant leur insertion sociale, leur insertion en emploi et leur participation active à la société.

Par son offre de service, Emploi-Québec contribue à l'atteinte des objectifs gouvernementaux, quant à l'accroissement du niveau et de la qualité de vie des Québécois et de leurs communautés ainsi qu'à la réduction de la pauvreté.

Cadre de gestion

L'action d'Emploi-Québec s'inscrit dans le cadre de gestion par résultats du gouvernement du Québec. Celui-ci est fondé sur des résultats mesurables répondant aux objectifs et aux cibles définis préalablement en fonction des services à fournir. Le cadre de gestion d'Emploi-Québec est défini dans sa convention de performance et d'imputabilité. Cette dernière précise notamment les indicateurs servant à l'établissement des cibles et à la reddition de comptes.

Emploi-Québec rend publics son plan d'action annuel et son rapport annuel de gestion et les déposent à l'Assemblée nationale. De plus, son plan d'action est élaboré dans le respect des paramètres de transfert de la responsabilité des mesures actives d'emploi tels qu'ils ont été convenus avec le gouvernement fédéral dans l'Entente Canada-Québec relative au marché du travail[2].

---

1. La Loi sur l'aide aux personnes et aux familles, entrée en vigueur le 1er janvier 2007, remplace la Loi sur le soutien du revenu et favorisant l'emploi et la solidarité sociale.

2. Il s'agit de l'Entente de principe Canada-Québec relative au marché du travail, 1997.

Afin de tirer le meilleur parti de la gestion par résultats, Emploi-Québec gère ses interventions de façon décentralisée et en partenariat. Manifestations de ce partenariat, les deux ententes[3] convenues entre le ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale et la Commission des partenaires du marché du travail favorisent le renforcement du rôle et de la contribution des partenaires à l'égard de la qualification de la main-d'œuvre. Emploi-Québec s'appuie aussi sur l'expertise d'un réseau d'organismes œuvrant au développement de l'employabilité[4].

Appuyée sur une analyse stratégique des enjeux, la planification nationale trouve son prolongement dans les plans d'action régionaux qui précisent les actions régionales pour concrétiser les orientations du plan d'action de l'agence et atteindre ses objectifs et ses cibles. Le plan d'action d'Emploi-Québec se concrétise également dans les plans d'action des comités sectoriels de main-d'œuvre, des comités d'intégration et de maintien en emploi, des comités consultatifs et du Conseil emploi métropole.

Par son plan d'action, Emploi-Québec contribuera à la réalisation du Plan stratégique du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale 2011-2014. Bien qu'Emploi-Québec produise un plan d'action annuel, sa planification est aussi réalisée dans une perspective triennale. Cette perspective pluriannuelle s'impose eu égard à la nature structurelle et au caractère persistant des problèmes auxquels s'attaquent les services publics d'emploi. Ainsi, les orientations du présent plan d'action s'appliqueront pour les deux années suivantes, à moins de changements dans l'environnement interne et externe nécessitant qu'elles soient modifiées. L'action d'Emploi-Québec s'inscrit aussi dans le contexte du Plan d'action de développement durable et de la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale.

DÉMOGRAPHIE ET CONJONCTURE ÉCONOMIQUE EN OUTAOUAIS

Population, territoire et évolution démographique

Située à l'extrême sud-ouest du Québec, la région administrative de l'Outaouais recensait en 2006 une population de 341 095 personnes, soit 4,5 % de l'ensemble de la population du Québec. Sa population est concentrée principalement en milieu urbain et périurbain (à 83,3 %), précisément à Gatineau et dans la MRC des Collines-de-l'Outaouais. En plus, la région compte trois autres municipalités régionales de comté : Papineau, Pontiac et La Vallée-de-la-Gatineau.

La croissance démographique en Outaouais maintient un bon rythme, puisqu'elle demeure tout de même deux fois plus élevée que celle du Québec, et ce, jusqu'en 2021. Selon les données de Statistique Canada, la population de l'Outaouais s'est accrue de 8,1 % entre les recensements de 2001 et 2006, alors qu'au Québec cette hausse totalisait 4,3 %. Relativement plus jeune que l'ensemble du Québec, l'Outaouais compte proportionnellement plus de jeunes de 0 à 14 ans (18,0 % contre 16,6 %) et moins de personnes de 65 ans ou plus (11,3 % contre 14,3 %). Malgré tout, la représentativité régionale des jeunes de 14 ans et moins, entre 2001 et 2006, a diminué de 1,7 point de pourcentage, alors que celle des personnes de 65 ans et plus s'est accrue de 1 point. On peut donc conclure que le vieillissement de la population est aussi présent en Outaouais, tout en gardant à l'esprit qu'il est plus marqué en zone rurale qu'en zone urbaine.

3. Il s'agit des deux ententes suivantes : Un partenariat actif au service de l'ensemble de la population du Québec pour un service public d'emploi performant et une action concertée en faveur du développement des compétences de la main-d'œuvre, intervenue en décembre 2005 et Entente relative aux responsabilités attribuées et aux fonctions déléguées à la Commission, conclue en février 2008.

4. Le Protocole de reconnaissance et de partenariat entre Emploi-Québec et les organisations communautaires œuvrant au développement de l'employabilité, adopté en 2004, témoigne de l'importance du rôle de ces organismes dans l'offre de service d'Emploi-Québec.

La région de l'Outaouais, quatrième en importance en termes de terre d'accueil pour la population immigrante, compte parmi sa population totale 7,0 % (23 630) de personnes immigrantes concentrées majoritairement dans la grande ville de Gatineau. Les personnes autochtones représentent 4,0 % (13 450) de la population et se retrouvent principalement dans la MRC de La Vallée-de-la-Gatineau.

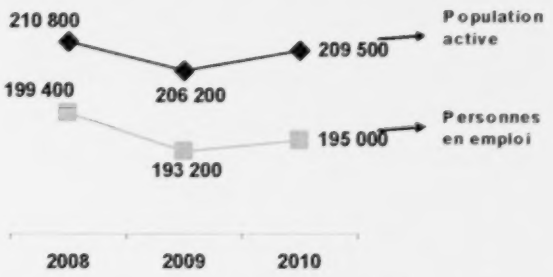
Conjoncture de l'économie et de l'emploi

L'année 2011 s'amorce dans un environnement économique plus propice à la création d'emplois, après le ralentissement observé particulièrement en 2009, qui s'est traduit par une diminution du nombre de travailleurs résidant en Outaouais (-3,1 %). Pourtant, un an plus tôt (en 2008), la région avait connu sa plus forte croissance annuelle de l'emploi en 20 ans. Il s'agit d'une preuve que les conditions du marché du travail peuvent changer rapidement, selon la conjoncture économique.

Depuis 2010, l'économie mondiale tente de renouer avec la croissance. En Outaouais, le nombre de personnes en emploi a d'ailleurs augmenté de 0,9 %, mais le total des travailleurs n'a pas encore atteint le niveau de 2008. Il s'agit d'un déficit d'environ 4 000 emplois, comme le montre le graphique ci-dessous.

En général, l'engouement des gens pour le marché du travail augmente lorsque le contexte économique est favorable. En période de ralentissement économique, donc de pertes d'emplois, la situation est inverse, à savoir qu'une moins grande participation peut être observée. Ainsi, entre 2008 et 2010, on a constaté une corrélation linéaire entre l'évolution de la population active et celle de l'emploi.

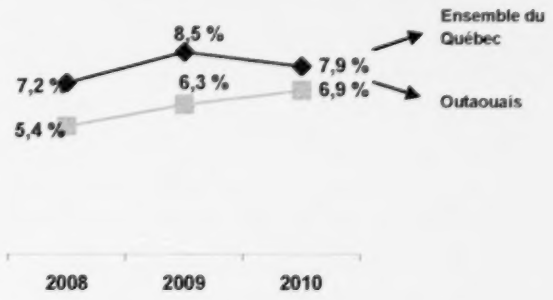
Évolution de la population active et de l'emploi en Outaouais au cours des trois dernières années



Source : Enquête sur la population active, Statistique Canada. Compilations spéciales Emploi-Québec.

La conjoncture économique des dernières années a également eu un impact sur le taux de chômage de l'Outaouais, qui a augmenté au cours des dernières années (voir tableau). Celui-ci est passé de 5,4 % en 2008 à 6,9 % en 2010, rétrécissant l'écart avec l'ensemble du Québec. À noter qu'entre 2009 et 2010 le taux de chômage de l'Outaouais a augmenté malgré le bilan positif de l'emploi (0,9 %), parce que la population active a connu une croissance plus importante (1,6 %). Soulignons qu'à l'échelle du Québec le taux de chômage a également augmenté, passant de 7,2 % à 7,9 % pendant la période.

Évolution du taux de chômage en Outaouais au cours des trois dernières années

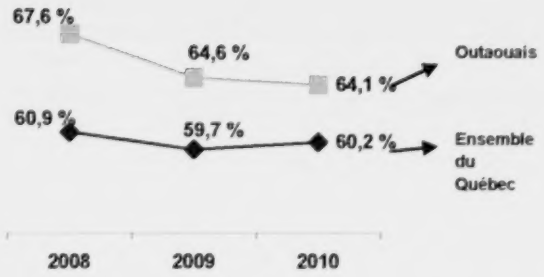


Source : Enquête sur la population active, Statistique Canada. Compilations spéciales Emploi-Québec.

Pour clore l'analyse des résultats associés à cet indicateur, précisons que, malgré le récent resserrement des conditions générales de recherche d'emploi, l'Outaouais fait partie des cinq régions qui ont le plus bas taux de chômage au Québec.

En ce qui concerne la proportion des personnes en âge de travailler résidant en Outaouais (taux d'emploi), le graphique suivant indique une tendance à la baisse au cours des dernières années. De 67,6 % en 2008, le taux d'emploi a diminué pour atteindre 64,1 % en 2010, alors que, parallèlement, l'ensemble du Québec présentait une variation à la baisse moins marquée (de 60,9 % en 2008 à 60,2 % en 2010). Notons que les résultats de 2010, pour cet indicateur en Outaouais, contrastent avec ceux qui ont été observés au cours des dernières années. En effet, la région de l'Outaouais s'est toujours située au sommet des régions administratives du Québec, pour le plus haut taux d'emploi, ce qui n'a pas été le cas en 2010 : elle occupe la deuxième place, surclassée par la région de Chaudière-Appalaches.

Évolution du taux d'emploi en Outaouais au cours des trois dernières années



Source : Enquête sur la population active, Statistique Canada. Compilations spéciales Emploi-Québec.

Secteurs d'activité

L'activité économique en Outaouais repose essentiellement sur l'industrie des services publics et privés. En effet, 88,0 % des personnes en emploi y exercent leurs compétences (données de 2010), ce qui représente la plus forte présence à l'échelle des régions économiques du Québec. Notons que les administrations publiques et parapubliques (les gouvernements fédéral, provincial, municipal, local et régional ainsi que l'enseignement, la santé et les services sociaux) procurent 45,0 % des emplois aux résidants de l'Outaouais. Les services publics et parapublics ont pris une place encore plus importante dans l'économie régionale au cours des dernières années puisqu'en 2008 (avant le ralentissement économique mondial) leur représentativité était d'environ 41,0 %. Il est vrai que le déclin structurel de l'industrie manufacturière a été amplifié avec la fermeture récente de plusieurs entreprises de l'industrie forestière (bois et papier), ce qui a contribué à faire décroître le poids économique du secteur manufacturier en Outaouais.

Un regard rapide du tableau ci-dessous nous indique l'évolution du nombre de travailleurs résidant en Outaouais, entre 2008 et 2010. Il en ressort une tendance claire du déclin de l'emploi dans le grand secteur de la production des biens (qui comprend notamment l'agriculture, l'exploitation forestière et la fabrication), alors que le grand secteur des services s'est redressé en 2010, après un repli conjoncturel en 2009. De façon quantitative, le nombre de personnes en emploi dans l'industrie des biens a diminué de 16,0 %, entre 2008 et 2010, tandis que, parallèlement, le personnel associé à l'industrie des services a légèrement augmenté (+0,2 %).

	2008	2009	2010
Personnes en emploi dans l'ensemble des industries (Outaouais)	199 400	193 200	195 000
Personnes en emploi du secteur de la production de biens	28 500	26 300	23 900
Personnes en emploi du secteur des services	170 800	166 900	171 100

Source : ***Enquête sur la population active***, Statistique Canada. Compilations spéciales Emploi-Québec.

Perspectives d'emploi

Le dernier exercice régional des perspectives professionnelles, couvrant la période 2010 à 2014, indique une panoplie de possibilités d'emplois pour les résidants de l'Outaouais. Plus de 35 000 postes seront accessibles à la population régionale, pendant la période de prévision, dont 57,0 % sont liés aux départs à la retraite.

Environ une centaine de professions présentent de bonnes perspectives d'emploi dans la région de l'Outaouais, dont plusieurs, dans le secteur de la santé, se distinguent par des perspectives très favorables. L'emploi s'accroîtra de 1,5 % en moyenne annuellement, soit plus de 3 000 postes par année, entre 2010 et 2014.

Par ailleurs, même si les postes à pourvoir nécessitent plus ou moins de qualifications, on dénote une prédominance d'emplois exigeant des connaissances se rapportant à la formation professionnelle de niveau secondaire, technique de niveau collégial et universitaire. Les possibilités d'emplois exigeant peu ou pas de qualifications iront donc en déclinant.

Une projection sectorielle des données de l'Outaouais, entre 2010 et 2014, nous apprend que l'emploi sera en hausse dans 17 secteurs d'activité économique. La croissance se concentrera du côté des services, un domaine qui fournit déjà plus de 85,0 % des emplois de la région. Ainsi, les secteurs pour lesquels la plus forte création d'emplois est prévue d'ici 2014 sont :

- les services professionnels, scientifiques et techniques;
- les services aux entreprises et les services relatifs aux bâtiments et autres;
- les soins de santé et d'assistance sociale;
- la finance, les assurances, l'immobilier et la location;
- l'hébergement et les services de restauration;
- le commerce.

Certaines industries du secteur secondaire progresseront elles aussi, telles que la construction et la fabrication des aliments, boissons et tabac.

Clientèle prestataire des régimes publics de soutien du revenu

En décembre 2010, la région de l'Outaouais comptait 9 545 prestataires de l'assurance-emploi actifs et aptes au travail (PAAT), soit une diminution de 1,6 % par rapport à la même période en 2009. Le nombre de références des PAAT aux services d'Emploi-Québec diminuait sensiblement, de 3,4 % de décembre 2009 à décembre 2010, alors que le pourcentage de clients se prévalant des services d'Emploi-Québec à la suite de la référence a, quant à lui, augmenté, passant de 39,9 % d'avril à septembre 2009 à 42,4 % d'avril à décembre 2010.

Le bassin des prestataires de l'aide de dernier recours affichait lui aussi, au courant de la dernière année (novembre 2009 à novembre 2010), une légère diminution, passant de 15 127 à 14 999. Cette tendance à la baisse du bassin de clientèle, tout comme celle de l'assurance-emploi, se justifie notamment par la fin de la crise économique et la reprise de l'emploi. Le bassin de prestataires sans contrainte à l'emploi totalisait, en novembre 2010, 36,7 % (5 505 personnes) du bassin total, alors que les prestataires ayant des contraintes temporaires ou sévères à l'emploi représentaient 63,3 % du bassin, soit une hausse de 3,6 points de pourcentage, comparativement à l'année 2009. Fait important à noter, 41,4 % des prestataires sans contrainte, en Outaouais, cumulaient plus de 10 ans de présence à l'aide de dernier recours. Ces données illustrent bien le profil des clientèles qui sont de plus en plus éloignées du marché du travail.

Contexte organisationnel

Tel que présenté précédemment, le marché du travail est confronté à des changements majeurs. Au cours des prochaines années, ces transformations agiront sur l'évolution de la clientèle d'Emploi-Québec. Non seulement observera-t-on une baisse de celle-ci, mais sa composition de même que ses besoins seront différents. Parallèlement, Emploi-Québec composera avec l'accentuation des mouvements de personnel, en raison des nombreux départs à la retraite et du respect de la règle gouvernementale relative au remplacement de ceux-ci.

Par ailleurs, l'environnement interne actuel d'Emploi-Québec est caractérisé par une infrastructure informatique vieillissante. Cette infrastructure, destinée à soutenir le travail du personnel dans sa prestation de services à la population et aux entreprises, affecte notre productivité et nécessite des améliorations.

En outre, les habitudes, en matière de service à la clientèle, ont connu des changements majeurs ces dernières années, les nouvelles technologies de l'information et des communications étant de plus en plus accessibles et utilisées par les clientèles. À titre d'exemple, il est devenu commun d'utiliser Internet pour recevoir des services ou interagir avec des institutions publiques ou des entreprises (banques, services gouvernementaux, etc.). Or, l'organisation de la prestation de services d'Emploi-Québec n'a pas suivi cette évolution autant qu'il le faut.

Ainsi, pour continuer à réaliser sa mission avec succès et assurer la livraison de services efficients, Emploi-Québec, à l'instar de nombreux États membres de l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE), doit innover et transformer son modèle d'affaires afin de pouvoir faire face aux mutations du marché du travail, à l'évolution du profil et des habitudes de ses clientèles, à la situation des finances publiques ainsi qu'aux nombreux mouvements de personnel qui surviendront au cours des prochaines années. Ces différents éléments posent des défis que l'organisation ne peut relever avec son modèle d'affaires actuel.

Ressources au service des individus et des entreprises

L'agence est dotée d'un budget d'intervention annuel pour offrir les services publics d'emploi établi en fonction des ententes avec le gouvernement fédéral et des objectifs financiers du gouvernement québécois. Le budget peut être ajusté en raison de l'état du marché du travail. Conformément à son mode de gestion, les attentes de résultats liés aux services d'emploi sont convenues en tenant compte du niveau de budget accordé. L'agence compte également un budget de transfert pour assurer l'aide financière de dernier recours ainsi que pour offrir d'autres programmes spécifiques liés aux services de solidarité sociale.

Services publics d'emploi

Le budget d'intervention du Fonds de développement du marché du travail (FDMT) est utilisé pour financer les mesures actives des services publics d'emploi. Ce budget s'élève à 26 371 200 millions de dollars pour l'année 2011-2012. Il s'agit d'une baisse de 6 013 100 millions de dollars par rapport à 2010-2011. Cet ajustement est dû à la fin des mesures exceptionnelles supplémentaires visant à réduire les effets de la récession sur le marché du travail, somme prévue pour une période de deux ans (2009-2011). Comme nous le verrons dans la section suivante, des efforts continueront cependant à être consacrés pour soutenir la reprise économique.

Le budget 2011-2012 comprend des crédits de 19 475 400 millions de dollars en vertu de l'Entente Canada-Québec relative au marché du travail (EMT). Ce budget doit être utilisé pour l'aide aux participants de l'assurance-emploi ou pour les mesures de soutien au Service national de placement. Il comprend également les sommes liées à l'Entente Canada-Québec sur le développement du marché du travail 2008-2014 (EDMT), qui visent les mesures et les services d'emploi et de formation de la main-d'œuvre pour les personnes sans emploi qui ne

sont pas des participants de l'assurance-emploi et pour les travailleurs ayant des besoins de formation de base ou qui sont sans qualification reconnue.

Le modèle de répartition du budget d'intervention, qui est distribué aux régions en début d'année, tient compte de l'importance, pour chaque territoire, de la population à risque de chômage et de sous-emploi ainsi que du nombre d'entreprises susceptibles de connaître des difficultés de main-d'œuvre se traduisant par des pertes d'emplois plus élevées ou par une création d'emplois moindre que ce que permet leur potentiel.

Services de solidarité sociale

Le budget de transfert dont dispose Emploi-Québec région Outaouais pour les services de solidarité sociale provient d'une enveloppe centrale dont les dépenses sont administrées régionalement en fonction des prestations auxquelles les ménages ou les individus ont droit en vertu de la *Loi sur l'aide aux personnes et aux familles* et de son règlement d'application.

ENJEUX, ORIENTATIONS ET STRATÉGIES

1. Atténuer les effets résiduels de la récession sur le marché du travail et soutenir la relance de l'emploi.

Cette orientation vise à apporter une solution au fait qu'en Outaouais la récession a entraîné :

- L'émergence d'un nouveau profil chez la clientèle de l'aide sociale.
- Un accroissement de l'exode rural. Les travailleurs qualifiés quittent les zones rurales pour venir travailler dans l'urbain.
- Une augmentation significative des demandes de services de la clientèle envers Emploi-Québec, notamment chez les jeunes.
- Une diminution des démarrages d'entreprises.
- Une accentuation de la crise dans le secteur forestier.
- De grands défis d'attraction et de rétention de la main-d'œuvre pour les entreprises.

AXE 1.1 : Les mesures de prévention et d'aide aux chômeurs et aux personnes qui risquent de perdre leur emploi à la suite de la récession.

STRATÉGIES D'INTERVENTION :

- Utiliser, de façon optimale, les outils disponibles pour favoriser la réintégration rapide en emploi.
- Encourager les initiatives freinant l'exode des jeunes.
- Inciter la clientèle à utiliser l'information du marché du travail et le Placement en ligne.
- Contribuer à l'appariement entre l'offre et la demande.
- Offrir la bonne mesure à la bonne personne, en vue d'optimiser la prestation de services d'Emploi-Québec.
- Promouvoir et soutenir, auprès de la clientèle, des projets de démarrage d'entreprises.

AXE 1.2 : Les mesures de prévention et d'aide aux entreprises en difficulté à la suite de la récession.

STRATÉGIES D'INTERVENTION :

- Soutenir les initiatives en matière d'attraction et de rétention de la main-d'œuvre.
- Développer de nouvelles approches de placement assisté, pour soutenir les entreprises dans leurs efforts de recrutement.
- Qualifier les travailleurs à risque de perte d'emploi.
- Soutenir les entreprises dans leur adaptation aux nouvelles technologies.
- Coordonner les interventions des comités d'aide au reclassement et faciliter l'accès des services d'Emploi-Québec aux travailleurs licenciés.

2. Favoriser la participation active au marché du travail et l'emploi du plus grand nombre de personnes.

Cette orientation vise à apporter une solution au fait qu'en Outaouais on dénote :

- Une amplification des problématiques psychosociales et du décrochage social chez la clientèle.
- Un plus grand enracinement de la clientèle à l'aide sociale et une dévalorisation du travail.
- Une problématique de transport et de mobilité pour la clientèle, surtout en zone rurale.
- Une augmentation importante de la clientèle jeune à l'aide sociale.
- Un besoin d'encadrement plus soutenu de la part des services d'Emploi-Québec et de ses partenaires envers la clientèle jeune (moins de 25 ans).
- Des processus de formation non adaptés aux profils des clientèles éloignées et aux besoins du marché du travail.
- La nécessité du bilinguisme comme outil de travail.
- Une sous-utilisation des services universels d'aide au placement.

AXE 2.1 : La mobilisation, la préparation et l'accompagnement des clientèles éloignées ou sous-représentées sur le plan de l'emploi.

STRATÉGIES D'INTERVENTION :

- Favoriser la référence aux services d'aide à l'emploi.
- Soutenir des projets mobilisateurs visant à renforcer les compétences sociales de la clientèle.
- Promouvoir les avantages du travail auprès de la clientèle.
- Promouvoir davantage l'offre de service aux individus d'Emploi-Québec.
- Intensifier l'accompagnement des clientèles dans leur parcours vers l'emploi.
- Favoriser des nouvelles collaborations et soutenir de nouveaux projets contribuant à améliorer la mobilité de la clientèle afin que cette dernière puisse réaliser des activités reliées à son intégration en emploi.
- Soutenir des projets et des initiatives favorisant la persévérance scolaire et la réussite du parcours vers l'emploi de notre clientèle, notamment par notre engagement au comité de la persévérance scolaire.
- Maintenir les équipes spécialisées « jeunes » permettant d'adapter l'intervention à leurs besoins spécifiques.
- Poursuivre les mécanismes d'accompagnement et de suivi en cours de participation, pour l'ensemble des mesures de longue durée auprès de la clientèle jeune.
- Adapter les modalités de formation pour les clientèles présentant des difficultés, en étroite collaboration avec le réseau scolaire.
- Diversifier l'offre de formation afin de répondre aux besoins du marché du travail.

AXE 2.2 : L'utilisation optimale des services d'information sur le marché du travail et de placement, pour l'insertion rapide en emploi et l'aide au recrutement.

STRATÉGIES D'INTERVENTION :

- Développer différentes stratégies de placement assisté afin de soutenir la clientèle dans ses efforts d'intégration au marché du travail.
- Systématiser l'inscription au Placement en ligne des participants aux mesures et services d'emploi.
- Maintenir ou bonifier l'offre de formation d'appoint, notamment les formations en langue seconde.

AXE 2.3 : L'intervention auprès des entreprises pour l'intervention et le maintien en emploi d'une main-d'œuvre diversifiée.

STRATÉGIE D'INTERVENTION :

- Faciliter l'accès au marché du travail des clientèles plus éloignées ou sous-représentées sur le plan de l'emploi, notamment les jeunes, les personnes immigrantes, les femmes monoparentales, les personnes de 45 ans et plus, les personnes judiciarisées et les personnes handicapées, conformément aux différentes stratégies clientèles d'Emploi-Québec (main-d'œuvre féminine et travailleurs de 45 ans et plus).

CIBLES 2011-2012	2011-2012	2010-2011
▪ Nombre total de nouveaux participants aux interventions des services publics d'emploi	11 014	11 000
▪ Nombre de personnes en emploi après avoir bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi	4 962	5 378
▪ Nombre de nouveaux participants aux interventions des services publics d'emploi, prestataires des programmes de l'assistance sociale	4 105	4 203
▪ Nombre de participants des programmes de l'assistance sociale en emploi après avoir bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi	1 775	1 776
▪ Nombre de nouveaux participants aux interventions des services publics d'emploi, participants de l'assurance-emploi	4 500	4 993
▪ Nombre de participants de l'assurance-emploi en emploi après avoir bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi	1 589	1 847

3. Contribuer à l'amélioration de la productivité et de la capacité d'adaptation des entreprises aux changements.

Cette orientation vise à apporter une solution au fait qu'en Outaouais les entreprises font face à :

- Une rareté de la main-d'œuvre qualifiée et non qualifiée.
- Un accroissement de la compétition entre elles, pour attirer et retenir leur main-d'œuvre.
- Une méconnaissance des services d'Emploi-Québec pouvant qualifier les travailleurs.
- Une difficulté d'intégration d'une main-d'œuvre intergénérationnelle.

AXE 3.1 : La formation.

STRATÉGIES D'INTERVENTION :

- Promouvoir, auprès des entreprises, le potentiel d'une main-d'œuvre diversifiée (personnes immigrantes, personnes handicapées, personnes judiciarisées, personnes de 45 ans et plus, jeunes et femmes), en appui aux stratégies des diverses clientèles d'Emploi-Québec, notamment la stratégie à l'égard de la main-d'œuvre féminine et la Stratégie d'intervention à l'intention des travailleurs de 45 ans et plus.
- Promouvoir davantage l'offre de service de formation en entreprises d'Emploi-Québec.

AXE 3.2 : Le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre.

STRATÉGIE D'INTERVENTION :

- Maximiser l'utilisation aux programmes et services en lien avec le cadre de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre, notamment la qualification professionnelle, le Programme d'apprentissage en milieu de travail (PAMT), la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre et la reconnaissance des acquis et des compétences.

AXE 3.3 : Le soutien à la gestion des ressources humaines dans les entreprises.

STRATÉGIES D'INTERVENTION :

- Soutenir les initiatives en matière d'attraction et de rétention de la main-d'œuvre.
- Renforcer le rôle-conseil des services aux entreprises en matière de recrutement et de gestion des ressources humaines.
- Accompagner davantage les entreprises dans le processus complet de la gestion de leurs ressources humaines.
- Aider les entreprises à l'intégration d'une main-d'œuvre intergénérationnelle.
- Promouvoir davantage l'offre de service aux entreprises d'Emploi-Québec.

AXE 3. 4 : L'approche sectorielle.

STRATÉGIE D'INTERVENTION :

- Collaborer aux travaux des tables régionales de concertation sectorielle et contribuer au développement de compétences des travailleurs, notamment dans les secteurs de la culture, du tourisme, de la foresterie, de l'agroalimentaire et de l'économie sociale.

CIBLES 2011-2012	2011-2012	2010-2011
▪ Nombre d'entreprises nouvellement aidées par une intervention des services publics d'emploi	490	598
▪ Nombre de nouvelles ententes de qualification	143	180

4. Offrir les services de la solidarité sociale dans une perspective d'insertion en emploi et soutenir la mobilisation des milieux en faveur de la solidarité et de l'inclusion sociale, tout en accordant un soutien du revenu aux personnes qui bénéficient des divers programmes d'aide financière.

Cette orientation vise à apporter une solution au fait qu'en Outaouais nous observons chez la clientèle de l'aide de dernier recours :

- Une émergence accrue du travail au noir.
- Une accentuation des problématiques psychosociales de la clientèle.
- Une difficulté d'intégration des personnes présentant des obstacles à l'emploi (personnes immigrantes, judiciarisées, 45 ans et plus, les femmes monoparentales et les personnes handicapées).
- Une augmentation de la clientèle jeune (moins de 25 ans) à l'aide sociale.
- Une présence d'un bassin important de la clientèle inactive à l'aide de dernier recours et présentant une capacité d'intégration au marché du travail.
- Près de 28,0 % de la clientèle de l'aide de dernier recours reçoit l'aide financière depuis moins de 23 mois, de façon consécutive.

AXE 4.1 : Le soutien financier aux personnes et aux familles démunies, conforme au cadre législatif et réglementaire.

STRATÉGIE D'INTERVENTION :

- Assurer une gestion rigoureuse et équitable des fonds administrés par Emploi-Québec.

AXE 4.2 : L'aide et l'accompagnement des prestataires d'une aide financière de dernier recours, dans une perspective de mise en mouvement et d'insertion en emploi.

STRATÉGIES D'INTERVENTION :

- Assurer la formation continue du personnel d'Emploi-Québec afin qu'il soit mieux outillé dans l'accompagnement psychosocial de la clientèle.
- Privilégier et accroître les mécanismes de passerelles pour la clientèle d'Emploi-Québec vers les organismes du milieu.
- Maintenir le modèle des équipes tactiques et bonifier ce modèle d'intervention auprès :
  - des nouveaux demandeurs de l'aide de dernier recours.
  - des prestataires actifs de l'aide de dernier recours.
- Mettre en place des mesures d'évaluation et de suivi pour les prestataires considérés « non employables » et, le cas échéant, les référer vers les services publics d'emploi.

AXE 4.3 : La contribution au Plan d'action gouvernemental pour la solidarité et l'inclusion sociale.

STRATÉGIE D'INTERVENTION :

- Participer activement à l'élaboration et à la mise en œuvre du Plan d'action de la solidarité et de l'inclusion sociale en Outaouais.

AXE 4. 4 : En contribuant en vertu de sa mission à l'insertion en emploi d'un nombre maximal de prestataires de l'aide de dernier recours.

STRATÉGIE D'INTERVENTION :

- Collaborer à la mobilisation et à l'engagement des différents acteurs régionaux dans la lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale.

CIBLES 2011-2012	2011-2012	2010-2011
▪ Nombre de sorties d'aide financière de dernier recours	2 673	2 721
▪ Délai moyen de traitement des nouvelles demandes	10 jours	10 jours
▪ Plaintes traitées avec recommandation de modification	25,0 %	25,0 %
▪ Taux de décisions modifiées à la suite d'une demande de révision	21,0 %	21,0 %

5. Revoir et optimiser le partenariat, les processus de travail, la prestation de services et l'organisation territoriale d'Emploi-Québec.

Cette orientation vise pour l'organisation :

- La modernisation de la prestation de services d'Emploi-Québec Outaouais.
- L'optimisation des relations partenariales et du recours aux ressources externes en employabilité pour répondre aux chercheurs d'emploi.
- L'augmentation de l'efficacité et de l'efficience de notre organisation malgré un taux d'absentéisme et un taux de roulement du personnel important.

AXE 5.1 : Les pratiques de gestion de ses ressources humaines.

STRATÉGIES D'INTERVENTION :

- Poursuivre les travaux visant l'optimisation des services.
- Poursuivre les analyses de la gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre (maintien, expertise, etc.).
- Poursuivre les activités et la démarche de qualité de vie au travail.

AXE 5.2 : L'apport du partenariat.

STRATÉGIE D'INTERVENTION :

- Optimiser le recours aux ressources externes, aux entreprises privées ainsi qu'aux associations du territoire afin d'intervenir plus efficacement auprès des diverses clientèles d'Emploi-Québec et de combler plus rapidement les besoins de main-d'œuvre.

AXE 5.3 : La réorganisation de la prestation de services, dont le développement du multi mode.

STRATÉGIES D'INTERVENTION :

- Contribuer à la mise en œuvre du nouveau modèle d'affaires d'Emploi-Québec.
- Poursuivre les travaux visant à accroître l'efficience et l'efficacité de la prestation de services.

AXE 5.4 : La saine gestion des fonds publics.

STRATÉGIES D'INTERVENTION :

- Porter une attention particulière aux activités visant à assurer la conformité de l'aide financière et à contrer le travail au noir.
- Soutenir, par des travaux d'analyse, les décisions relatives à l'intégration à l'emploi des clientèles.

Facteurs de contingence

Certains facteurs externes peuvent influencer l'atteinte des résultats prévus par le présent Plan d'action régional. Dans la mesure où ces facteurs sont connus, il importe d'en tenir compte pour évaluer avec justesse la performance d'Emploi-Québec au moment de la reddition de comptes.

Les cibles sont établies selon l'information disponible au moment de l'adoption du Plan d'action régional en début d'exercice financier. Elles pourraient être modifiées en septembre 2011, à la suite d'une révision au regard des résultats de 2010-2011 et des budgets réellement disponibles pour l'exercice 2011-2012. Le cas échéant, les objectifs fixés pourraient alors également être revus pour tenir compte des ressources allouées.

Des facteurs liés à des mouvements sur le marché du travail, non prévisibles à ce moment-ci, pourraient également venir influencer les résultats (demandes de main-d'œuvre plus fortes que prévu dans certains métiers, mises à pied plus nombreuses, etc.).

De plus, l'évaluation de l'offre de service en cours et la reconfiguration des modes de prestation de services pourraient aussi avoir un effet sur la mise en œuvre de cette planification.

SOMMAIRE DU PLAN D'ACTION RÉGIONAL 2011-2012

Cinq orientations ministérielles et plusieurs axes d'intervention à adapter à nos réalités régionales et territoriales

Axes

Atténuer les effets résiduels de la récession sur le marché du travail et soutenir la relance de l'emploi	Favoriser la participation active au marché du travail et l'emploi du plus grand nombre de personnes	Contribuer à l'amélioration de la productivité et de la capacité d'adaptation des entreprises aux changements	Offrir les services de la solidarité sociale dans une perspective d'insertion en emploi et soutenir la mobilisation des milieux en faveur de la solidarité et de l'inclusion sociale, tout en accordant un soutien du revenu aux personnes qui bénéficient des divers programmes d'aide financière	Revoir et optimiser le partenariat, les processus de travail, la prestation de services et l'organisation territoriale d'Emploi-Québec
Interventions • Utiliser de façon optimale les outils disponibles • Encourager les initiatives freinant l'exode • Contribuer à l'appariement entre l'offre et la demande • Offrir la bonne mesure à la bonne personne • Promouvoir le démarrage d'entreprises • Soutenir les initiatives d'attraction et de rétention de la main-d'œuvre • Développer des approches de placement assisté • Qualifier les travailleurs • Soutenir les entreprises dans leur adaptation aux nouvelles technologies • Coordonner les interventions des comités d'aide au reclassement	**Interventions** • Favoriser la référence aux services d'aide à l'emploi • Soutenir les projets mobilisateurs • Promouvoir les avantages du travail • Promouvoir l'offre de service aux individus • Intensifier l'accompagnement • Favoriser de nouvelles collaborations • Soutenir des projets en persévérance scolaire • Maintenir les équipes spécialisées • Adapter et diversifier l'offre de formation • Avoir des stratégies de placement assisté • Bonifier l'offre de formation d'appoint • Faciliter l'accès au marché du travail des clientèles éloignées et sous-représentées	**Interventions** • Promouvoir l'embauche d'une main-d'œuvre diversifiée • Promouvoir l'offre de formation en entreprises • Maximiser l'utilisation aux programmes du CDRCMO • Soutenir les initiatives d'attraction et de rétention de la main-d'œuvre • Renforcer le rôle-conseil des services aux entreprises • Accompagner les entreprises dans la gestion de leurs ressources humaines • Intégrer une main-d'œuvre intergénérationnelle • Promouvoir l'offre de service aux entreprises • Collaborer aux tables sectorielles régionales	**Interventions** • Avoir une gestion rigoureuse des fonds • Assurer la formation continue pour le personnel • Posséder des mécanismes de passerelle pour la clientèle • Réévaluer la clientèle non-employable • Maintenir les équipes spécialisées « jeunes » et bonifier le modèle. • Collaborer au Plan d'action de la solidarité et de l'inclusion sociale • Mobiliser des acteurs dans la lutte à la pauvreté	**Interventions** • Optimiser les services • Assurer la gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre • Poursuivre les activités de qualité de vie au travail • Optimiser le recours aux ressources externes, aux entreprises et aux associations du territoire. • Collaborer au nouveau modèle d'affaires d'Emploi-Québec • Maintenir la prestation de services efficace et efficiente • Maintenir la conformité de l'aide financière accordée • Maintenir les travaux d'analyses
Indicateurs de résultats d'Emploi-Québec associés à ces deux axes d'intervention • Nombre total de nouveaux participants aux interventions des services publics d'emploi • Nombre de personnes en emploi après avoir bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi • Nombre de nouveaux participants aux interventions des services publics d'emploi, prestataires des programmes de l'assistance sociale • Nombre de participants des programmes de l'assistance sociale en emploi après avoir bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi • Nombre de nouveaux participants aux interventions des services publics d'emploi, participants de l'assurance-emploi • Nombre de participants de l'assurance-emploi en emploi après avoir bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi		**Indicateurs de résultats de la solidarité sociale associés à cet axe d'intervention** • Nombre d'entreprises nouvellement aidées par une intervention des services publics d'emploi • Nombre de nouvelles ententes de qualification	**Indicateurs de résultats d'Emploi-Québec associés à cet axe d'intervention** • Nombre de sorties d'aide financière de dernier recours • Délai moyen de traitement des nouvelles demandes • Plaintes traitées avec recommandation de modification • Taux de décisions modifiées à la suite d'une demande de révision	

ANNEXE 1 - RÉPARTITION LOCALE DES CIBLES DE RÉSULTATS 2011-2012

Indicateurs	Cibles 2011-2012	CLE Aylmer	CLE Gatineau	CLE Maniwaki	CLE Campbell's Bay	CLE Hull	CLE Buckingham	CLE Papineauville
SERVICES PUBLICS D'EMPLOI								
1. Nombre total de nouveaux participants aux interventions des services publics d'emploi	11 014	1 249	3 516	1 335	674	2 379	979	882
2. Nombre de nouveaux participants aux interventions des services publics d'emploi, prestataires des programmes de l'assistance sociale	4 105	383	1 230	423	270	1 119	335	344
3. Nombre de nouveaux participants aux interventions des services publics d'emploi, participants de l'assurance-emploi	4 500	557	1 436	602	331	727	443	404
4. Nombre de personnes en emploi après avoir bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi	4 962	563	1 584	601	304	1 072	441	397
5. Nombre de participants des programmes de l'assistance sociale en emploi après avoir bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi	1 775	186	567	167	95	492	141	128
6. Nombre de participants de l'assurance-emploi en emploi après avoir bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi	1 589	194	507	235	110	246	156	140
7. Nombre d'entreprises nouvellement aidées par une intervention des services publics d'emploi	490	51	155	35	24	149	36	40
8. Nombre de nouvelles ententes de qualification	143	19	51	8	6	38	12	9
SOLIDARITÉ SOCIALE								
9. Nombre de sorties d'aide financière de dernier recours	2 673	107	1 987	239	136	n/a	n/a	204
10. Délai moyen de traitement des nouvelles demandes	10 jours	n/a	10 jours	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a
11. Plaintes traitées avec recommandation de modification	25,0 %	25,0 %	25,0 %	25,0 %	25,0 %	25,0 %	25,0 %	25,0 %
12. Taux de décisions modifiées à la suite d'une demande de révision	21,0 %	21,0 %	21,0 %	21,0 %	21,0 %	n/a	n/a	21,0 %

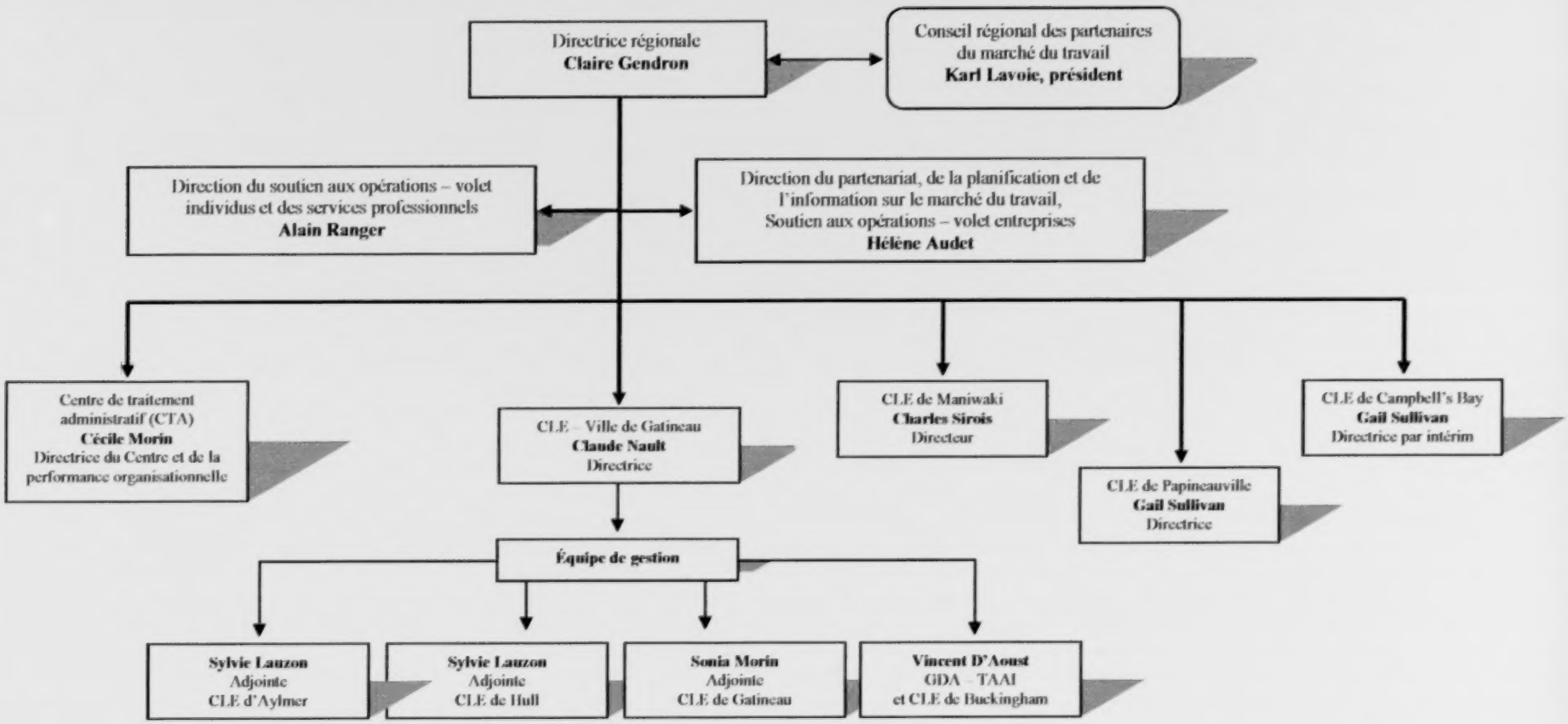
ANNEXE 2 – RÉPARTITION DU BUDGET PAR CLE

Répartition du budget par Centre locaux d'emploi
2011-2012

Unité administrative	Répartition initiale 2010-2011	Répartition initiale 2011-2012
Aylmer	2 753 720 $	2 621 615 $
Buckingham	2 619 909 $	2 135 751 $
Campbell's Bay	2 094 102 $	1 613 987 $
Gatineau	8 030 753 $	7 152 053 $
Hull	4 838 987 $	4 370 073 $
Maniwaki	4 853 979 $	2 901 841 $
Papineauville	2 712 150 $	2 014 980 $
Total pour les CLE	27 903 600 $	22 810 300 $
Services régionalisés	4 480 700 $	3 560 900 $
TOTAL	32 384 300 $	26 371 200 $

Note : La plupart des montants sont arrondis aux milliers de dollars près.

ANNEXE 3 - STRUCTURE ADMINISTRATIVE DE L'AGENCE D'EMPLOI-QUÉBEC OUTAOUAIS



ANNEXE 4 - LISTE DES MEMBRES DU CONSEIL RÉGIONAL DES PARTENAIRES DU MARCHÉ DU TRAVAIL

Membres représentant la main-d'œuvre	
Dino Lemay	Fédération des travailleurs et travailleuses du Québec (FTQ)
Sylvain Desrochers	Syndicat québécois des employées et employés de service, Section locale 298 (FTQ)
Diane Clément	Union des producteurs agricoles (UPA)
Michel Quijada	Conseil central de l'Outaouais (CSN)
Daniel Baril	Conseil central de l'Outaouais (CSN)
Vacant	
Membres représentant les entreprises	
Karl Lavoie	Chambre de commerce de Gatineau
Jean-Guy Hubert	J.O. Hubert ltée
Isabelle Chabot	Ville de Gatineau
Mireille C. Lavoie	Groupe Uniforce
Vacant	
Vacant	
Autres membres	
Robert Mayrand	Service intégration travail Outaouais
Michel Allard	Centre de placement spécialisé du Portage
Charles Morin	Centre de formation professionnelle Relais de la Lièvre-Seigneurie
Josette Boudreau	Service régional de formation professionnelle en Outaouais
Lise Bénard	Collège Héritage
Yves Boyer	Cégep de l'Outaouais
Emploi-Québec Outaouais	
Claire Gendron	Directrice régionale
Membres non votants	
Jeffrey MacHan	Ministère du Développement économique, de l'Innovation et de l'Exportation
Dominic Vaillancourt	Ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport
Yannick Gignac	Ministère des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire
Suzanne Ménard	Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles